

Raport privind funcționarea SMC în anul 2022

Auditul intern și extern



CUPRINS

- I. Introducere
- II. Universitatea în cifre
- III. Realizările Universității în anul 2022
- IV. Echipa de audit intern al SMC
- V. Planificarea Auditului SMC
- VI. Monitorizarea creșterii calității și îmbunătățirea continuă
- VII. Constatările auditului
- VIII. Rezultatele auditului extern
- IX. Concluzii
- X. ANEXE

I. INTRODUCERE

Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova este unica instituție de învățământ superior din țară, care formează medici, stomatologi, farmaciști, specialiști în optometrie, asistenți medicali generaliști, specialiști în sănătate publică, tehnicieni radiologi cu studii superioare pentru sistemul național și internațional de sănătate; cadre didactice și științifico-didactice pentru învățământul superior medical, concomitent fiind antrenată în activitatea științifică și de prestare a serviciilor medicale și farmaceutice specializate.

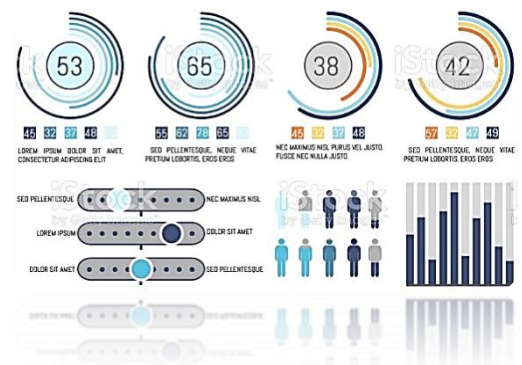
Totodată, Universitatea acordă asistență metodologică și organizatorică sistemului național de sănătate.

Fondatorul, în subordinea căruia se află Universitatea, este Ministerul Sănătății. Sub aspect metodic, în instruire, educație și cercetare științifică, Universitatea se subordonează Ministerului Educației și Cercetării.

II. UNIVERSITATEA ÎN CIFRE

În prezent, procesul de studii și cel de cercetare este organizat în cadrul a:

- 1 Institut Național de Cercetare în Medicină și Sănătate
- 5 facultăți;
- 4 departamente cu 13 discipline;
- 59 de catedre;
- 6 centre;
- 21 de laboratoare științifice
- și alte subdiviziuni administrative și de suport



unde își desfășoară activitatea **1 631 de angajați** (inclusiv **831 de angajați**, ceia ce constituie 51%, este **personalul științifico-didactic și didactic: 13 academicieni; 166 doctori habilitați în științe; 530 doctori în științe**).

În anul de raportare aici își desfășoară studiile circa **12 403 de beneficiari**, din care:

- 5 700 studenții (3 835 studenți autohtoni, 1 865 studenți internaționali),
- 80 masteranzi,
- 1 226 medici - rezidenți,
- 397 studenți-doctoranzi,
- 5 000 medici - cursanți.

□ III. REALIZARILE UNIVERSITATII ÎN ANUL 2022

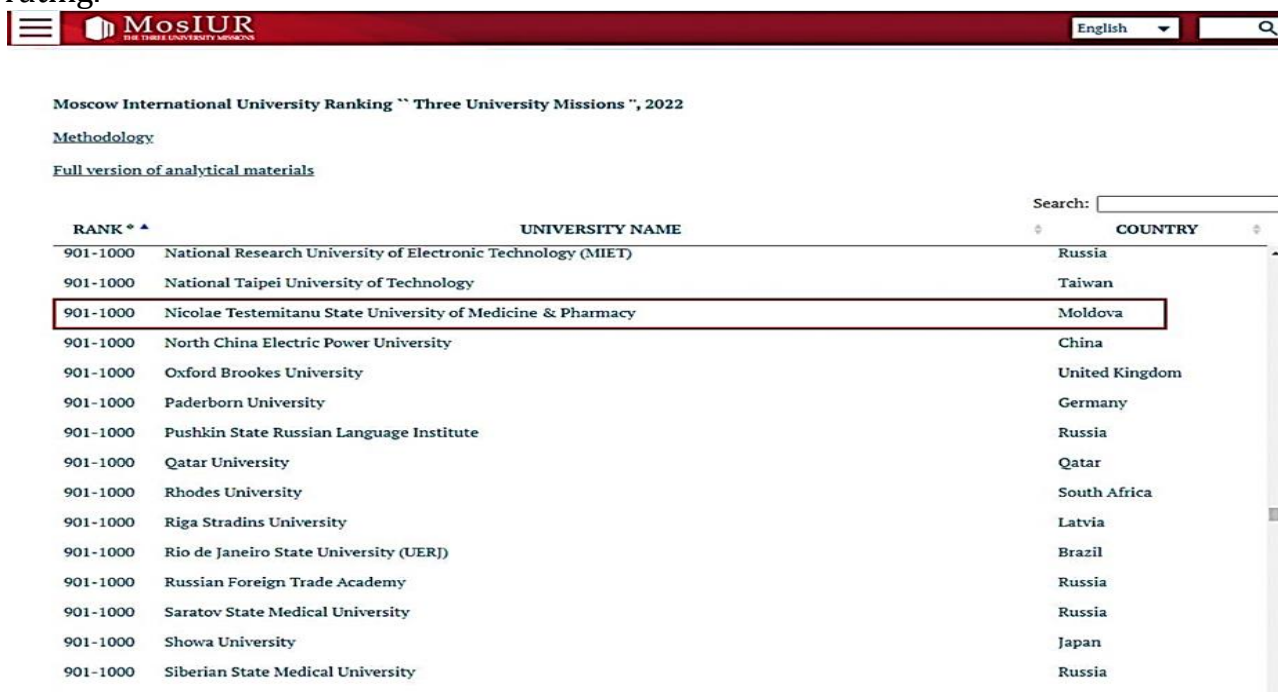
*În anul 2022, Universitatea a fost evaluată de o comisie externă de experți a Agenției Independente de Acreditare și Rating (Independent Agency for Accreditation and Rating – IAAR) din Kazahstan, în scopul acreditării programelor de studii integrate Medicină, Stomatologie și Farmacie. Comisia a evaluat nivelul de asigurare, apreciere și recunoaștere a ofertei educaționale a USMF „Nicolae Testemițanu” și în ce măsură programele de studii integrate satisfac nivelul de calitate raportat la standardele Federației Mondiale de Educație Medicală (World Federation for Medical Education – WFME).

Experții au remarcat interconexiunea dintre medicina practică și comunitatea farmaceutică, calificând aceasta ca un act de solidaritate și susținere reciprocă în vederea realizării tuturor programelor de studii. *Acreditarea Programului de studii Stomatologie de către Consiliul Dentar din California, SUA, este, indiscutabil, un punct forte menționat de experții IAAR, precum și deținerea a două clinici stomatologice proprii și a unei farmacii universitare de producere.

Rezultatele finale vor fi anunțate până la finele anului 2022.

***Menționăm că USMF „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova a obținut statutul de instituție acreditată internațional conform standardelor WFME în iunie 2019, pentru o perioadă de 5 ani.**

*Universitatea a urcat 100 de poziții în clasamentul internațional The Three University Missions (MosiUR) 2022, ediția a VI-a. Astfel, universitatea noastră se situează pe locul 901-1000, fiind unica instituție de învățământ superior din țară prezentă în acest rating.



Moscow International University Ranking "Three University Missions", 2022

Methodology

Full version of analytical materials


RANK * ▲	UNIVERSITY NAME	COUNTRY
901-1000	National Research University of Electronic Technology (MIET)	Russia
901-1000	National Taipei University of Technology	Taiwan
901-1000	Nicolae Testemitanu State University of Medicine & Pharmacy	Moldova
901-1000	North China Electric Power University	China
901-1000	Oxford Brookes University	United Kingdom
901-1000	Paderborn University	Germany
901-1000	Pushkin State Russian Language Institute	Russia
901-1000	Qatar University	Qatar
901-1000	Rhodes University	South Africa
901-1000	Riga Stradins University	Latvia
901-1000	Rio de Janeiro State University (UERJ)	Brazil
901-1000	Russian Foreign Trade Academy	Russia
901-1000	Saratov State Medical University	Russia
901-1000	Showa University	Japan
901-1000	Siberian State Medical University	Russia

Conform Planului strategic de dezvoltare a Universității în perioada 2021-2030 prevede o evoluție continuă a tuturor formelor principale de activitate universitară – instruirea, cercetarea, formarea profesională continuă, recalificarea profesională și asistența medicală specializată, cu alinierea acestora la standardele naționale și internaționale pe domeniul Sănătate.

□ IV. ECHIPA DE AUDIT INTERN AL SMC

Auditorii interni, implicați în auditarea SMC, îmbină cu succes activitățile didactice, administrative și clinice.

Auditarea Sistemului de Management al Calității, privind funcționarea și aplicarea cerințelor standardului ISO 9001:2015 în anul 2022 a fost realizată prin implicarea a 25 auditori interni, instruiți și pregătiți, care în mare parte dețin certificate de auditori interni al SMC (Anexa nr.1

 Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2022			
APROBAT: Prorector pentru asigurarea calității și integrării în învățământ Reprezentantul Managementului pentru calitate Olga CERNEȚCHI			
Nr. ord.	Nume, prenume auditori	Perioada de instruire	Date de contact
1.	Olga Jurco, șef Departament Audit Intern	Instruire 2011, 2013; 2016; 2017	olga.jurco@usmf.md tel.205-140
2.	Stela Formușatii, auditor intern Departamentul Audit Intern	Instruire 2016, 2017	stela.formusatii@usmf.md tel.205-140
3.	Andrei Romancenco, director Centru universitar de simulare în instruirea medicală	Instruire 2009, 2017	andrei.romancenco@usmf.md tel: 205 128
4.	Silvia Ciubrei, șef Departament Comunicare și Relații Publice	Instruire 2009, 2017	silvia.ciubrei@usmf.md tel. 205 235
5.	Stratulat Silvia, șef Departamentul Didactic și Management Academic	Instruire 2017	silvia.stratulat@usmf.md Tel. 205-234
6.	Lozovanu Svetlana, conferențiar universitar, Catedra de fiziologia omului și biofizică	Instruire 2017	svetlana.lozovanu@usmf.md tel. 205-418
7.	Groza Eugenia, Departamentul de cercetare	Instruire 2017	eugenia.groza@usmf.md tel. 205 365
8.	Lupasco Svetlana, economist șef Departamentul Economie, Buget și Finanțe	Instruire 2009	svetlana.lupasco@usmf.md tel. 205-345
9.	Russu Eugen, conferențiar universitar, Disciplina de reumatologie și nefrologie	Instruire 2009	eugen.russu@usmf.md tel. 078542966
10.	Nastasiu Silvia, lector universitar, Catedra limba română și terminologie medicală	Instruire 2009	silvia.nastasiu@usmf.md tel. 205-384
11.	Novac Tatiana, șef Departamentul Juridic și Resurse Umane	Instruire 2011, 2017	tatiana.novac@usmf.md tel. 205 144
12.	Săptefrați Lilian, șef catedră, Catedra de histologie, citologie și embriologie	Instruire 2011	lilian.saptefrati@usmf.md tel. 205-206

 Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2022			
15.	Uncu Livia, prodecan facultatea de Farmacie	Instruire 2009	livia.uncu@usmf.md tel. 205 457; 205 456
16.	Adaui Stela – șef catedră, Catedra Farmacia Socială „Vasile Procopișin”	Instruire 2013; 2016	stela.adaui@usmf.md tel. 069212876
17.	Badan Vladislav - șef Departament Tehnologia Informației și Comunicațiilor	Instruire 2017	vladislav.badan@usmf.md tel. 205 527
18.	Balan Snejana, șef Departament achiziții și marketing	Instruire 2017	snejana.balan@usmf.md tel. 205-395
19.	Vorobjit Valentina, șef adjunct Departamentul Recrutare și documentare a cetățenilor străini	Instruire 2017	valentina.vorobjit@usmf.md tel. 205-383
20.	Șirghi Elena, șef adjunct Departamentul Resurse Umane	Instruire 2017	elena.sirghi@usmf.md tel. 205-146
21.	Cazacu-Stratu Angela, prodecan, Facultatea de Medicină nr.1	Instruire 2017	angela.cazacu-stratu@usmf.md tel. 205-132
22.	Buta Galina, conferențiar universitar, Catedra de medicină de familie	Instruire 2017	galina.butu@usmf.md tel.069322284
23.	Pisarenco Sergiu, prodecan, decanatul Facultății de Medicină nr.1	Instruire 2017	sergiu.pisarenco@usmf.md tel. 205-159
24.	Castravet Marina, specialist principal Departamentul Resurse Umane	Instruire internă 2021	marina.castravet@usmf.md tel. 205-173
25.	Stegărescu Liliana, contabil principal Departamentul Evidență și Gestiune Contabilă	Instruire internă 2022	liliana.stegarescu@usmf.md tel 205-245

Este de menționat faptul că atât în anul 2020, cât și în anul 2022 au fost înaintate solicitări din partea angajaților Universității de a fi incluși în lista auditorilor interni al SMC, fiind prezentate actele necesare privind instruirile și certificările obținute.

□ V. PLANIFICAREA AUDITULUI SMC

Pentru analiza eficacității aplicării cerințelor sistemului intern de asigurare a calității, periodic, la intervale planificate (cel puțin o dată pe an) sunt realizate audituri interne, care au drept scop îmbunătățirea continuă a procesele derulate în cadrul Universității.

La nivel de Universitate, este numit un reprezentant al managementului pentru calitate în persoana prim - prorectorului pentru activitatea didactică, funcția de coordonator al sistemului revine Departamentului Audit Intern, care asigură:

- instruirea internă a angajaților;
- menținerea procedurilor;
- analiza anuală a stării sistemului de calitate;
- monitorizarea realizării Planului strategic a Universității.

Sistemul de Management al Calității este menținut și coordonat la fiecare nivel ierarhic (facultate – decan / responsabil SMC, catedră – șef catedră / responsabil SMC, departament – șef departament / responsabil SMC).

Este de menționat faptul că în anul de studii 2021-2022 au fost **actualizate** procedurile:

- PP 5.0 *LEADERSHIP* cu red. 04 din 09.08.2022
- PP 9.2 *Audit intern* cu red.04 din 09.08.2022
- PP 8.4 *Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior* cu red.09 din 11.11.2021



Structura procedurilor SMC conform cerințelor standardului ISO 9001:2015, în cadrul Universității se prezintă astfel:

	ISO 9001:2015	Aprobările
1	PS 4.0 Contextul organizației	<i>Red:01 Din 22.09.2017</i>
2	PP 5.0 Leadership	<i>red. 04 din 09.08.2022</i>
3	PP 5.1.2 Orientarea către beneficiar (Organizarea mobilităților academice și recunoașterea perioadelor de mobilitate)	<i>red:01 din 15.01.2021</i>
4	PS 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	<i>red: 01 din 18.05.2017</i>

5	PP 7.1.2 Personal	red. 03 din 30.08.2018
6	PP 7.1.3 Infrastructură	red:03 din 20.01.2017
7	PP 7.1.6 Mecanismul de încheiere, aplicare și încetare a acordurilor de colaborare internațională	red:01 din 18.06.2021
8	PS 7.5 Informații documentate	red:04 din 11.11.2016
9	PP 8.2 Cerințe pentru produse și servicii	red:05 din 21.07.2017
10	PP 8.2.2 Locațiunea activelor neutilizate	red: 01 din 05.07.2018
11	PP 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	red. 02 din 24.08.2018
12	PP 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	red: 09 din 11.11.2021
13	PP 8.5.1 Controlul furnizării de servicii	red: 08 din 09.09.2021
14	PS 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconformă	red.02 din 28.07.2017
15	PP 9.1.2 Satisfacția beneficiarului	red. 04 din 25.04.2019
16	PS 9.2 Audit intern	red:04 din 09.08.2022
17	PS 10.0 Îmbunătățire continuă	red: 02 din 04.08.2016

Structura organizatorică a Universității, aprobată prin Ordinul nr.201-A din 03.09.2020, a fost actualizată la data de 01.09.2022.

În anul de referință auditului intern privind aplicarea cerințelor SMC *au fost supuse 25 subdiviziuni universitare*, prioritare fiind subdiviziunile didactice.

Subdiviziunii administrative:

- ☐ Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană

Subdiviziunii didactice:

- ☐ Centrul Universitar în Instruirea Medicală
- ☐ Centrul de Management al Activității Clinice

Facultatea de Medicină nr. 1

- Disciplina de medicină internă-semiologie
- Disciplina de hematologie
- Departamentul de Medicină Preventivă - Disciplina de igienă
- Departamentul Obstetrică și Ginecologie - Disciplina de obstetrică, ginecologie și reproducere umană
- Catedra de anesteziologie și reanimatologie nr.1 „V. Ghereg”
- Catedra de fiziopatologie și fiziopatologie clinică
- Catedra de histologie, citologie și embriologie
- Catedra de medicina militară și a calamităților
- Catedra de ortopedie și traumatologie

Facultatea de Medicină nr. 2

- Catedra de biologie moleculară și genetică umană
- Catedra de boli infecțioase, tropicale și parazitologie medicală
- Catedra de urgențe medicale

NOTĂ: Catedra de chirurgie generală-semiologie nr.3, inclusă în programul de auditare, nu a fost supusă evaluării din cauza indisponibilității auditorului intern

Facultatea de Stomatologie

- Centrul Stomatologic Universitar
- Catedra de chirurgie nr.5
- Catedra de ortodonție
- Catedra de propedeutica stomatologică și implantologie dentară „P. Godoroja”
- Catedra de stomatologie terapeutică

Facultatea de Farmacie




- Centrul Farmaceutic Universitar „V.Procopișin”
- Catedra de chimie farmaceutică și toxicologie
- Catedra de farmacie socială „V.Procopișin”

Facultatea de Reziendențiat

- Catedra de endocrinologie

Auditul intern al SMC s-a desfășurat în perioada 23.08.2022 – 05.09.2022, conform Programului de audit intern al Sistemului de management al Calității pentru anul 2022, PRO 9.2.2 (Anexa nr.2) și Fișei de evaluare, FDE 9.2.2 (Anexa

nr.3), elaborate de către Departamentul Audit Intern și aprobate de prim-prorector pentru activitate didactică, Reprezentantul SMC.

 Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu" din Republica Moldova		APROBAT: Prim - prorector, prorector pentru activitate didactică, Reprezentantul Managementului pentru calitate Olga CERNEȚCHI  10 AUGUST 2022	
PRO 9.2 Programul de audit intern al Sistemului de Management al Calității pentru anul 2022		Redacția: 04 din 09.08.2022	
PERIOADA PETRECERII AUDITULUI INTERN: 23.08.2022-05.10.2022			
Subdiviziuni universitare		Cerințele standardului	
SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE ȘI DE SUPT			
1. Departamentul Relații externe și Integrare europeană (Gherghelegiu Evelina)		- Identificarea și descrierea proceselor narativ și/sau grafic. PS 4.0:	
Auditor intern al SMC - Stegarescu L.		APROBAT: Prim - prorector, prorector pentru activitate didactică, Reprezentantul Managementului pentru calitate Olga CERNEȚCHI 10 AUGUST 2022	
		FDE 9.2 FIȘA DE EVALUARE	
Nr.		Redacție: 04	
Data		Data: 09.08.2022	
Auditor		Subdiviziunea didactică și didactico-științifică:	
Lista criteriilor generale privind funcționalitatea și aplicarea cerințelor SMC		Evaluarea	
Subdiviziune didactică		Dovezi (ultimele înregistrări)	
Procedură de proces		Criterii de verificare	
Conform		Neconform	
I. Contextul organizației (PS 4.0 red.01) din 22.09.2017		Identificarea și descrierea proceselor narativ și grafic, cu utilizarea simbolurilor standard, descrise în PS 4.0	
II. Leadership (PP 5.0 red. 03) din 28.09.2016		Obiective ale calității OBC 5.1 (Dacă au fost informații privind obiectivele din Programul de implementare a Planului strategic 2021-2030; Dacă au fost solicitate date de planificare / realizare a obiectivelor strategice?) Raportul privind funcționarea SMC RAP 5.3	
III. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților (PS 6.1 red.01) din 18.05.2017		Registrul riscurilor RER 6.1	
		Evaluarea competențelor angajaților ECO 7.1.2	
		Necesar de instruire / stagiere NDI 7.1.2	
		Programul de instruire pentru anul... PRO 7.1.2	
		Înregistrarea și evaluare eficienței instruirilor EVE 7.1.2	

VI. MONITORIZAREA CREȘTERII CALITAȚII ȘI ÎMBUNĂȚIREA CONTINUA

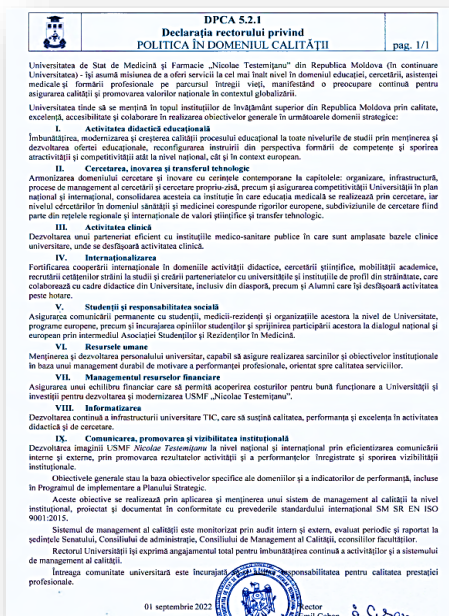
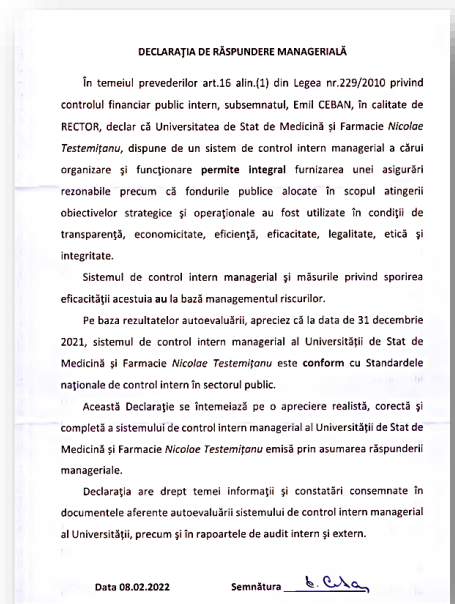
SMC al Universității se bazează, prioritar, pe satisfacția beneficiarilor (studenți, medici - rezidenți, studenți - doctoranzi, medici - cursanți, personalul angajat) și îmbunătățirea continuă a serviciilor, utilizând ca elemente de intrare cerințele beneficiarilor și ca elemente de ieșire serviciile care le satisfac.



În anul universitar 2020–2021 au fost completate 64 008 chestionare privind satisfacția beneficiarilor (Raportarea și analiza datelor pentru anul 2022 va fi realizată la sfârșitul anului). Procesul de chestionare este realizat prin intermediul Sistemului Informațional de Management Universitar (SIMU).

Pentru îmbunătățirea proceselor universitare precum și a Sistemului de Management al Calității se pune accent pe **instruirea personalului** universitar privind aplicarea cerințelor SMC, pe **evaluări externe** dar și pe **autoevaluări**. Astfel:

□ În urma autoevaluării a sistemului de management financiar și control al Universității, conform cu Standardele naționale de control intern în sectorul public, la data de 08.02.2022, rectorul a emis **Declarația de răspundere managerială** (Anexa nr. 4).



□ În urma analizei și autoevaluării obiectivelor strategice, obiectivelor specifice ale proceselor, care se realizează în conformitate cu obiectivele calității, aprobate de Senatul universitar, la data de 01.09.2022 a fost semnată **Declarația rectorului privind Politica în Domeniul Calității**, (Anexa nr. 5).

□ VII. CONSTATARILE AUDITULUI INTERN AL SMC

În urma realizării auditurilor interne privind aplicabilitatea și conformitatea sistemelor de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, auditorii interni (evaluatorii) au elaborat, completat și transmis Departamentului Audit Intern, pentru analiza și generarea datelor, documentele de lucru: Fișa de evaluare FDE 9.2.2 și Raportul de audit RAI 9.2.2.

Observații evaluatorilor, conform Fișei de evaluare FDE 9.2.2:

➤ **Subdiviziuni didactice**

□ **Centrul Universitar de Simulare în Instruirea medicală**

„PP 9.1.2 -evaluarea calității predării se efectuează la catedrele, unde sunt predate disciplinele care includ evaluarea la CUSIM”

□ **Centrul de management al activității clinice**

„Regulamentul subdiviziunii a fost actualizat și aprobat la ședința Senatului din 04.12.2020. Toți angajații au fișe post, semnate și datate din 27.01.2021. Centrul de Management al Activității Clinice aplică formularele procedurilor Sistemului de Management al Calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015. Angajații cunosc procedurile SMC și înțeleg necesitatea implementării acestora în activitate.”

➤ **Facultatea de Medicină nr.1**

□ **Disciplina de medicină internă-semiologie**

„Disciplina de Medicină Internă Semiologie corespunde cerințelor SMC”.

□ **Departamentul de Medicină Preventivă - - Disciplina de igienă**

„Solicitări și propuneri din partea catedrei: Departamentul / disciplina din 2019 solicită achiziționarea și amenajarea clasei de calculatoare, care este necesară pentru asigurarea evaluărilor curente și desfășurarea lucrărilor practice (laboratoarelor virtuale) conform cerințelor educației medicale moderne. Concluzii: Activitatea Disciplinei igienă din cadrul Departamentului Medicină preventivă corespunde cerințelor SMC. Angajații sunt informați despre cerințele SMC, datele fiind confirmate în procesele verbale ale ședințelor și în cadrul discuțiilor cu angajații Disciplinei.”

□ **Catedra de anesteziologie și reanimatologie nr.1**

„Urmare evaluării documentației, aferente SMC, nu au fost identificate observații și/sau neconformități

□ **Catedra de histologie, citologie și embriologie**

„Personalul catedrei de histologie, citologie și embriologie și Laboratorul de morfofopatologie auditat cunoaște și aplică cerințele sistemului de calitate”.

□ **Catedra de medicina militară și a calamităților**

„Documentația evaluată este conformă cerințelor standardului ISO 9001:2015 stabilite în Sistemul de Management al Calității. Neconformități nu au fost depistate, obiecții nu sunt”.

□ **Catedra de ortopedie și traumatologie**

„În general se aplică cerințele SMC. Fișele post actualizate la 01.09.2022”.

➤ **Facultatea de Medicină nr.2**

□ **Catedra de biologie moleculară și genetică umană**

„În linii mari prevederile standardelor ISO 9001:2015 sunt respectate”.

□ **Catedra de boli infecțioase, tropicale și parazitologie medicală**

„În activitatea sa Catedra de boli infecțioase, tropicale și parazitologie medicală respectă cerințele standardului ISO 9001:2015”.

➤ **Facultatea de Stomatologie**

□ **Centrul Stomatologic Universitar**

„Pe parcursul efectuării auditului Sistemului de Management al Calității s-a constatat faptul că responsabil de proces își menține documentația în strictă conformitate cu cerințele calității”.

□ **Catedra de chirurgie nr.5**

„Personalul Catedrei de chirurgie nr.5 auditat cunoaște și aplică cerințele sistemului de calitate”.

➤ **Facultatea de Farmacie**

□ **Centrul Farmaceutic Universitar „V.Procopișin”**

„Documentația evaluată este conformă cerințelor standardului ISO 9001:2015 stabilite în Sistemul de Management al Calității. Neconformități nu au fost depistate, au fost făcute 2 observații pentru eficientizarea lucrului cu documentele”.

□ **Catedra de chimie farmaceutică și toxicologie**

„În timpul auditării subdiviziunii didactice Catedra de chimie farmaceutică și toxicologică nu au fost depistate neconformități în domeniul funcționalității și aplicării cerințelor SMC. S-a constatat că Regulamentul de activitate a catedrei a fost aprobat în 2017 și se recomandă actualizarea și aprobarea la senat a Regulamentului”.

□ **Catedra de farmacie socială „V. Procopișin”**

„În procesul de auditare a subdiviziunii didactice Catedra de farmacie socială „V. Procopișin” nu au fost depistate neconformități și se constată că este un model de implementare a cerințelor privind funcționalitatea și aplicarea SMC ISO 90001:2015 în cadrul USMF”.

➤ **Facultatea de Reziđențiat**

☐ **Catedra de endocrinologie**

„Solicitare de instruire pentru 2023”.

Analiza aplicării cerințelor / formularelor aplicative incluse în procedurile Sistemului de Management Universitar:

➤ **Subdiviziuni administrative (1 subdiviziune)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 34 formulare aplicative pentru subdiviziunile administrative și de suport, respectiv a 34 criterii SMC de evaluare (total pentru 1 subdiviziune). Au fost identificate:

- **31 cerințe conforme, ceia ce constituie 91%;**
- **0 observații**
- **3 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 9%.**

➤ **Subdiviziuni didactice, cu activitate administrativă (2 subdiviziuni)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 25 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice cu activitate administrativă, respectiv a 50 criterii SMC de evaluare (total pentru 2 subdiviziuni). Au fost identificate pentru toate subdiviziunile:

- **40 cerințe conforme, ceia ce constituie 80%;**
- **1 observație, ceia ce constituie 2%;**
- **10 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 20%.**

➤ **Facultatea de Medicină nr.1 (9 subdiviziuni auditate)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 43 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice, respectiv a 387 criterii SMC de evaluare (total pentru 9 subdiviziuni). Au fost identificate pentru toate subdiviziunile:

- **278 cerințe conforme, ceia ce constituie 72%;**
- **13 observații, ceia ce constituie 3%;**
- **96 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 25%.**

➤ **Facultatea de Medicină nr.2 (3 subdiviziuni)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 43 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice, respectiv a 129 criterii SMC de evaluare (total pentru 3 subdiviziuni). Au fost identificate pentru toate subdiviziunile:

- **95 cerințe conforme, ceia ce constituie 74%;**
- **4 observații, ceia ce constituie 3%;**
- **30 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 23%.**

➤ **Facultatea de Stomatologie (5 subdiviziuni: 4 didactice și 1 cu activitate administrativă)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 43 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice și administrative, respectiv a 215 criterii SMC de evaluare (total pentru 5 subdiviziuni). Au fost identificate pentru toate subdiviziunile:

- **144 cerințe conforme, ceia ce constituie 67%;**
- **0 observații;**
- **71 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 33%.**

➤ **Facultatea de Farmacie (3 subdiviziuni: 2 didactice și 1 cu activitate administrativă)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate 43 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice și administrative, respectiv a 129 criterii SMC de evaluare (total pentru 3 subdiviziuni). Au fost identificate pentru toate subdiviziunile:

- **89 cerințe conforme, ceia ce constituie 69%;**
- **0 observații;**
- **40 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 31%.**

➤ **Facultatea de Reziendențiat (1 subdiviziune)**

Are posibilitatea de utilizare în activitate a 43 formulare aplicative pentru subdiviziunile didactice și administrative, respectiv a 43 criterii SMC de evaluare (total pentru 1 subdiviziune). Au fost identificate:

- **32 cerințe conforme, ceia ce constituie 74%;**
- **0 observații;**
- **11 cerințe nu au fost aplicate, ceia ce constituie 26%.**

Din numărul total de 45 acțiuni de îmbunătățire, stabilite, de către evaluatori, în urma auditurilor interne, 49% (22 acțiuni) au fost realizate cu aviz pozitiv (la data raportării), celelalte urmează a fi realizate conform graficului stabilit de evaluatori.

Procedurile / formularele ce au creat (repetitiv pentru mai multe subdiviziuni) **dificultate în aplicarea cerințelor SMC**, sunt după cum urmează:

- PP 8.3 *Proiectare și dezvoltare* și anume în aplicarea formularului PAS 8.3 Planul activității științifice – acesta fie lipsește, fie nu este actualizat.
- PS 4.0 *Contextul organizației* și anume neidentificarea și lipsa descrierii proceselor narativ și grafic.
- PS 6.1 *Acțiuni de tratare a riscurilor*, prin neelaborarea, fie neactualizarea registrului riscurilor.

Alte constatări ale auditorilor interni, la fel repetitive pentru mai multe subdiviziuni:

- Regulamentul de organizare și funcționare a subdiviziunii fie lipsește, fie este învechit.
- Fișe post nerevizuite și neactualizate în ultimii 10 ani.

□ VIII. PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂTIRE

1. Elaborarea chestionarelor privind evaluarea calității predării, PP 9.1.2 *Satisfacția beneficiarului* pentru Centrul Universitar de Simulare în Instruirea Medicală, luând în considerare specificul activității Centrului;
2. Actualizarea procedurii PS 7.5 *Informații documentate*, cu includerea următoarelor modificări:
 - Formularele: NDI 7.5 *Nomenclatorul documentelor interne*; NDE 7.5 *Nomenclatorul documentelor externe*; LIN 7.5 *Lista înregistrărilor calității* – se vor elabora doar la nivel de Universitate (generale), fără a fi descărcate și adaptate la nivel de subdiviziuni universitare;
3. Actualizarea procedurii PS 6.1 *Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților* cu includerea următoarelor modificări:
 - Registrul riscurilor RER 6.1 pentru subdiviziunile didactice și științifico-didactice va fi elaborat la nivel de Decanate pentru subdiviziunile didactice; și Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate pentru

subdiviziunile din subordine. Raportarea fiind în cascadă și anume Catedra – Decanat – Departamentul Audit Intern – Administrația.

4. Actualizarea procedurii PS 4.0 *Contextul organizației* cu includerea următoarelor modificări:
 - Identificarea și descrierea proceselor PS 4.0 pentru subdiviziunile didactice și științifico-didactice vor fi elaborate la nivel de Decanate pentru subdiviziunile didactice; și Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate pentru subdiviziunile din subordine.

□ IX. REZULTATELE AUDITULUI EXTERN

Evaluarea externă a fost realizată de către compania „CERTIND”, în data de 20 și 21 octombrie. Astfel, pe parcursul celor două zile ale misiunii de audit extern, au fost efectuate vizite la câteva subdiviziuni universitare, desfășurate interviuri, observate procesele și activitățile realizate, precum și analizate informații documentate.

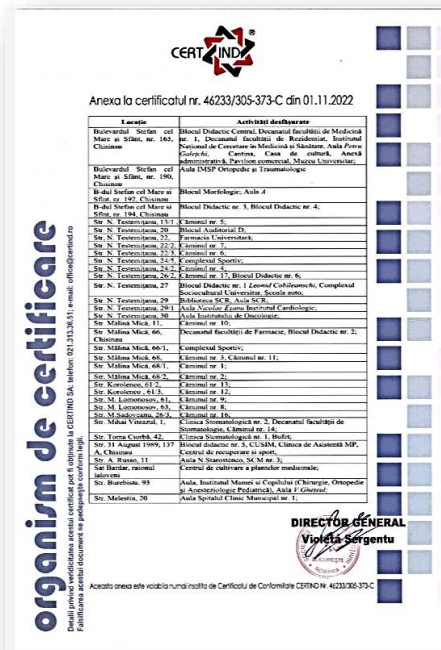
Subdiviziuni universitare implicate în evaluarea externă privind aplicarea cerințelor standardului ISO 9001:2015, sunt după cum urmează:

1. Catedra de Anesteziologie și reanimatologie nr. 1 Valeriu Ghereg, str. Toma Ciorbă, 1;
2. Catedra de stomatologie terapeutică, str. Toma Ciorbă, 42;
3. Catedra de boli infecțioase, tropicale și parazitologie medicală, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 163;
4. Catedra de farmacie socială Vasile Procopișin, str. Nicolae Testemițanu, 22;
5. Catedra de chimie farmaceutică și toxicologică, str. Malina Mică, 66;
6. Catedra de histologie, citologie și embriologie, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 192;
7. Centrul de Management al Activității Clinice, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 165;
8. Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 165;
9. Departamentul Achiziții Publice, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 165;
10. Departamentul Audit Intern, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 165.

La finele misiunii de audit extern, evaluatorul român a accentuat că Sistemul Universitar de Management al Calității este funcțional și viabil, iar standardul de calitate aplicat este unul foarte înalt, fapt ce solicită mult efort și profesionalism în menținerea lui.

„Aveți un sistem de management al calității matur și, din experiența personală acumulată, am constatat că universitățile care au tradiții au și un management sănătos, o cultură a managementului bine implementată în cadrul instituției, ceea ce se întâlnește și la Dumneavoastră. Sistemul Informațional de Management Universitar este mereu upgradat. Întreg corpul profesional și echipa responsabilă de calitate sunt exigenți și denotă o pregătire la un nivel superior comparativ cu alte universități și centre de profil. Într-o țară micuță, sunteți o universitate foarte mare”, a afirmat expertul.

Drept rezultat, organismul de certificare din București, România a acordat universității noastre certificatul, cu valabilitatea de la 1 noiembrie 2022 până în noiembrie 2023. Documentul atestă funcționalitatea SMC în domeniul învățământului superior medical și farmaceutic, formării continue a medicilor și farmaciștilor și activității de cercetare științifică universitară.



□ X. CONCLUZII

Subdiviziunile universitare au obligația de a implementa recomandările auditorilor interni al SMC și să raporteze către aceștia despre stadiul de implementare conform datei prevăzute pentru finalizare.

Auditorii interni, la rândul său, după implementarea tuturor recomandărilor, vor închide raportul (RAI 9.2.2) cu prezentarea acestuia la Departamentul Audit Intern.

Pentru următoarea perioadă ne propunem să îmbunătățim procesele operaționale ținând cont de cerințele beneficiarilor.

Prezentul Raport va fi comunicat la ședința Senatului până la sfârșitul anului 2022.

□ XI. ANEXE

Anexa nr. 1 Lista auditorilor al SMC pentru anul 2022

Anexa nr. 2 PRO 9.2.2 Programul de audit intern al SMC pentru anul 2022

Anexa nr. 3 FDE 9.2.2 Fișa de evaluare anul 2022

Anexa nr. 4 Declarația de răspundere managerială din 08 februarie 2022 pentru situația anului 2021

Anexa nr. 5 DPCA 5.2.1 Declarația rectorului privind politica în domeniul calității din 01 septembrie 2022